

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Dasar Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, Hadi. 2005. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindio
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_ dan Gery Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2003. *Dasar-dasar Statistika*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. 2005. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_ dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing”*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Yolanda, Rizka. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bukopin Cabang Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir Tidak Dipublikasikan.

Yusi, M. Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Citra Books Indonesia.